

**Департамент социального развития  
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ- МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬТНЫЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»**

**ПРИКАЗ**

« 15 » 01 \_\_\_\_\_ 2021 г.  
г. Сургут

№ 01-05-35

Об утверждении  
инструкции по оказанию  
ситуационной помощи  
инвалидам и лицам  
с ограниченными возможностями

В целях реализации Федерального закона от 24 ноября 1995года №181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить инструкцию о ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями всех категорий, определяющую алгоритм по оказанию ситуационной помощи в учреждении (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений, лицам их заменяющим (Струневская Л.Н., Шилова Н.П., Макаренко И.Г., Кичигин А.М., Быкова Г.П., Медникова И.М., Коробенина Л. И., Устюгова А. В., Шарифова О.Ф., Максимов Г. М.):

2.1. при оказании ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями всех категорий, которые обращаются в учреждение или являются получателями социальных услуг, руководствоваться инструкцией по оказанию ситуационной помощи в учреждении.

2.2. в срок до 25.01.2021 провести технические учебы по ознакомлению работников и иных лиц, оказывающих услуги учреждению и непосредственно связанных с оказанием ситуационной помощи, на основании утвержденной настоящим приказом инструкции с установленным алгоритмом.

3. Приказ учреждения от 17.01.2020 № 01-04-14 «Об утверждении инструкции по оказанию ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



А.А. Шокшина



	с нарушением зрения (слепой и слабовидящий ограничен в ориентации)	(сопровождении) посторонних лиц (персонала) для передвижения и получения информации при обслуживании	информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), помощь при составлении письменных сообщений
3	Код «О» - инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата	Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха, для инвалидов не действующих руками - помощь при выполнении необходимых действий
4	Код «Г» - инвалиды с нарушением слуха	При формальных взаимоотношениях нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании	Устранение физических барьеров по предоставлению информации, услуги сурдопереводчика, помощь при составлении письменных сообщений
5	Код «У» - инвалиды с нарушением интеллекта (инвалид с нарушением умственных способностей)	Ограничен в общении и контроле за своим поведением (инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций нуждаются в помощи при обслуживании)	Устранение барьеров по предоставлению информации, организация сопровождения

1.4. Ситуационная помощь – это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих получению услуг.

1.5. В целях устранения барьеров, с которыми может столкнуться инвалид и обеспечения условий для беспрепятственного доступа нуждающихся в ситуационной помощи на территории, в зданиях и помещениях БУ «Сургутский центр социального обслуживания населения» выполнены следующие требования доступности:

#### ❖ Территория

- пути движения пешеходов по территории до входа в здание оборудованы тактильной плиткой для слабовидящих инвалидов;

- на входе в здание установлена кнопка вызова дежурного персонала, дежурного охранника на случай необходимой помощи инвалидам, другим маломобильным группам населения (МГН), вывеска с информацией об учреждении, в том числе выполненная шрифтом Брайля.

- тротуары выполнены с учетом создания съездов за счет понижения

бордюрного камня.

❖ **Вход (входы) в здание:**

- центральный вход оборудован крытым пандусом, широкими дверными проемами, лифтом с расширенной дверью;

- ступеньки входа обозначены контрастным (желтым) цветом, на входной двери установлен контрастный (желтый) круг, вывески с информацией об учреждении, в том числе и с плоско-точечным шрифтом Брайля);

- помещения оборудованы системой сигнализации и оповещения персонала, получателей социальных услуг, в том числе и лиц с ограниченными возможностями, способствующей обеспечению безопасности посетителей разных категорий при посещении учреждения, установлена система контроля и управления доступом. Установлены тактильные таблички на всех дверях в групповые комнаты; комнаты и кабинеты, некоторые помещения оборудованы мнемосхемами;

- гардеробная комната оборудована распашной, широкой дверью без порогов, оснащена металлическими шкафчиками, крючками и полками для обуви с учетом их использования различными категориями маломобильных граждан.

❖ **Путь (пути) движения внутри здания:**

- на путях движения инвалидов внутри здания, первая и последняя ступеньки лестниц выделены контрастным цветом;

- зоны оказания услуг и санитарно-гигиенических помещений оборудованы элементами доступности в соответствии с требованиями к санитарным комнатам для маломобильных групп населения;

- помещения оборудованы элементами доступности (пандусы, поручни, широкие дверные проемы, терминалом для общественной информации и др.) в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан.

❖ **Санитарно-гигиенические помещения:**

- в холле первого этажа, в коридорах первого этажа спортзала и здании ФОК оборудованы санузлы в соответствии с требованиями к доступности среды для маломобильных граждан.

- душевые комнаты стационарных отделений комплексной реабилитации и абилитации оснащены оборудованием в соответствии с требованиями доступной среды для маломобильных граждан.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам предоставляемым учреждением, осуществляется оказание ситуационной помощи, в зависимости от вида и степени выраженности имеющегося у инвалида.

## **2. Порядок взаимодействия обслуживающего персонала и работников БУ «Сургутский многопрофильный реабилитационный центр для инвалидов» при предоставлении услуг инвалидам.**

### **2.1. Дежурный охранник контрольно-пропускного пункта:**

- услышав звонок кнопки вызова помощника, выходит за калитку учреждения, открывает калитку, спрашивает у посетителя о том, нужна ли ему помощь;

- в случае получения положительного ответа о необходимости оказания ситуационной помощи, сообщает дежурному охраннику центрального корпуса о необходимости оказания ситуационной помощи получателю социальных услуг с ограниченными возможностями здоровья.

**2.2. Дежурный охранник здания на 112 мест (основное здание),** получив информацию от охранника контрольно-пропускного пункта о необходимости оказания ситуационной помощи посетителю учреждения (получателю социальных услуг) с ограниченными возможностями здоровья, открывает входные двери (систему контроля

удаленного доступа), выходит на улицу.

2.2.1. в случае необходимости, помогает инвалиду пройти к основному зданию, а инвалиду на коляске подняться ко входу по пандусу, открывает перед ним входные двери, оказывает помощь при входе/выходе;

2.2.2. инвалиду на костылях предоставляет кресло-коляску при входе в здание, оказывает помощь при перемещении в кресло-коляску, оказывает помощь при входе/выходе;

2.2.3. при сопровождении слепого или слабовидящего берет посетителя (получателя социальных услуг) под локоть и сопровождает до зоны отдыха или оказания социальных услуг;

2.2.4. выясняет у посетителя с ограниченными возможностями здоровья цель посещения.

2.2.5. сообщает информацию о посетителе с ограниченными возможностями здоровья ответственным работникам отделения диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации, ассистенту по оказанию технической помощи отделения, в котором он находится на реабилитации

**2.3. Специалист отделения диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации, (специалист отделения, в которое направлен получатель социальных услуг):**

2.3.1. встречает получателя социальных услуг в холле 1 этажа основного здания. Оказывает помощь, при необходимости, в одевании/раздевании в гардеробе;

2.3.2. сопровождает инвалида и оказывает помощь в ориентации (вход/выход, расположение кабинетов) до места оказания услуги;

2.3.3. оказывает, при необходимости, помощь до входной двери при посещении санитарно-гигиенической комнаты;

2.3.4. по окончании приема в отделения диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации, сопровождает инвалида до гардероба;

2.3.5. оказывает инвалиду помощь при выходе из здания.

**2.4. Специалисты (специалист по комплексной реабилитации, инструктор по труду, инструктор по адаптивной физической культуре, психолог, логопед, медицинские сестры (по направлениям):**

2.4.1. оказывают инвалиду помощь, необходимую для получения в доступном для него формате:

- информацию о порядке предоставления социальных услуг, в том числе необходимых для получения услуги документов, о совершении получателями социальных услуг, инвалидами других необходимых для этого действий;

- информацию о правах и обязанностях инвалида, видах услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

2.4.2. оказывают инвалиду социальные услуги в различных формах, по необходимости и с учетом возможности;

2.4.3. оказывают необходимую помощь инвалиду при предоставлении социальной услуги, при перемещении в пределах места оказания услуги, в т.ч. одевании/раздевании, пользовании оборудованием и вспомогательными устройствами;

2.4.4. осуществляют при предоставлении услуги, при необходимости, вызов сопровождающих и помощников.

**2.5. Ассистент по оказанию технической помощи:**

2.5.1. осуществляет постоянное сопровождение инвалида, в т. ч. до места оказания услуги (услуг), включая посещение санитарно-гигиенической комнаты;

2.5.1. осуществляет помощь инвалиду при поступлении экстренного вызова с места оказания услуги (услуг);

2.5.2. осуществляет помощь инвалиду, необходимую для получения в доступной

для него форме информации о правилах предоставления услуги;

2.5.3. оказывает помощь инвалиду, при необходимости, при посадке инвалида в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла коляски при входе и выходе из учреждения;

2.5.4. при посещении физкультурно-оздоровительных сооружений оказывает помощь при переодевании и принятии гигиенических процедур (по необходимости), посадке в подъемное устройство при опускании в бассейн.

#### **2.6. Водитель автомобиля:**

2.6.1. оказывает помощь инвалиду при посадке и высадке в (из) транспортное средство, в том числе с использованием кресла-коляски;

2.6.2. закрепляет кресло-коляску страховочными ремнями для предотвращения опрокидывания инвалида;

2.6.3. закрепляет инвалида для удержания на месте при движении транспортного средства;

2.6.4. осуществляет, при необходимости, вызов основного и вспомогательного персонала учреждения для оказания помощи инвалиду при посадке в транспортное средство и высадке из него;

#### **2.7. Буфетчик**

2.7.1. оказывает помощь инвалиду при обеспечении питанием, при приеме пищи.

**2.8. Дополнительно, к основным видам помощи при обращении в учреждение и/или в период нахождения инвалида на реабилитации, работниками и сотрудниками сторонних организаций, поименованных выше, оказываются следующие услуги по ситуационной помощи:**

1. Инвалиду (К, О) при передвижении на коляске и инвалиду с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- при необходимости, читаются вслух все надписи в учреждении и информация, расположенная на стендах, оказывается помощь в заполнении форм документов и оплате услуг;

- организуется сопровождение инвалида до места оказания услуги или сообщается о получателе социальных услуг специалистам структурного подразделения (ассистенту по оказанию технической помощи).

2. Инвалиду (С) с нарушениями зрения:

- при сопровождении инвалида до места оказания услуги: указываются ориентиры и описываются препятствия на пути движения, он знакомится со всеми надписями в учреждении;

- предоставляется информация инвалиду с нарушениями зрения в доступной для него форме, в т.ч. таблиц шрифтом Брайля;

- оказывается помощь при составлении письменных обращений, составлении необходимых документов, при оплате услуг;

- при необходимости, оказывается помощь при посещении санитарно-гигиенической комнаты в сопровождении до входной двери, объясняется, где находится кнопка вызова помощи.

3. Инвалиду (Г) с нарушением слуха:

- вызывает для оказания помощи специалиста, обученного основам жестовой речи, общение осуществляет при помощи переписки на бумажном носителе;

- оказывается помощь при составлении письменных обращений, составлении документов, при оплате услуг.

4. Инвалиду (У) с нарушениями умственного развития:

- вызывается для оказания помощи инвалиду психолог для общения и сопровождения инвалида по территории и в здании;

- оказывается помощь инвалиду до места оказания услуг, указываются

ориентиры и описываются препятствия на пути движения;

- оказывается помощь при составлении письменных обращений, при составлении необходимых документов, при оплате услуг.

### **3. Ответственность**

3.1. Учреждение несет ответственность перед инвалидами за убытки и моральный вред, причиненные ему вследствие неоказания или ненадлежащего оказания социальной услуги, нарушения его прав и законных интересов, в том числе разглашения его персональных данных и использования работниками Учреждения своего служебного положения в целях несоответствующих интересам инвалида.

### **4. Заключительная часть**

4.1. При организации и подготовке к плановому приему получателей социальных услуг руководители структурных подразделений своевременно организуют работников отделений (ассистентов по оказанию технической помощи, специалистов по комплексной реабилитации) для оказания ситуационной помощи инвалидам.

4.2. При оказании ситуационной помощи работники Учреждения обязаны соблюдать и защищать права и интересы инвалидов и обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых услуг.